

# ЛАБОРАТОРИЯ НАНОСЕМАНТИКА

---

Ведущий разработчик интеллектуальных  
диалоговых систем для автоматизации  
бизнес-процессов



Наносемантика



# КТО МЫ

16

лет  
на рынке

100+

реализованных  
проектов

85

квалифицированных  
сотрудников, в том  
числе кандидаты наук



Резиденты  
Сколково



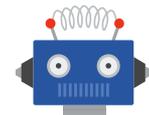
Лауреаты премий  
Рунета 2009, 2016,  
«Золотой сайт 2009»



Участники кластера  
Нейронет Национальной  
технологической  
инициативы



Входим в состав Центра  
НТИ «Искусственный  
интеллект»



Организаторы  
Теста Тьюринга  
в 2015, 2016 и 2019

# Наши клиенты



ВИКТОРИЯ



DECATHLON



Bitrix24





# Диалоговый интерфейс в виде чат-бота

Позволяет пользователям общаться естественной речью (текстом/голосом) с машиной или базой данных



Наносемантика



## 8 МИЛЛИАРДОВ USD

**JUNIPER**  
RESEARCH

составит экономия компаний  
за счет чат-ботов в 2022 году

# ВИДЫ РЕШЕНИЙ



Наносемантика



Отдел  
клиентской  
поддержки



# Чат-бот

---

## «Клиентская поддержка»



Собирает жалобы  
и работает  
с претензиями



Оказывает  
техническую  
поддержку



Срезает пиковые  
нагрузки  
на контактный центр



Разговаривает  
с пользователями  
о деятельности  
компании, ее  
продуктах  
и предложениях



Решает проблемы  
«здесь и сейчас»,  
предоставляя  
инструкции или ссылки



Является источником  
информации  
о предпочтениях  
пользователей  
и проблемах с продуктом

Внутренний  
контакт-центр



# Чат-бот «Внутренняя поддержка»



Сокращает время  
и повышает качество  
реагирования



Позволяет быстро  
проводить внутренние  
опросы, голосования  
и обучение сотрудников



Консультирует  
по техническим  
вопросам, в том числе  
по внутреннему ПО  
и системам компании



Снижает расходы  
на внутреннюю  
поддержку  
и замещает часть  
операторов



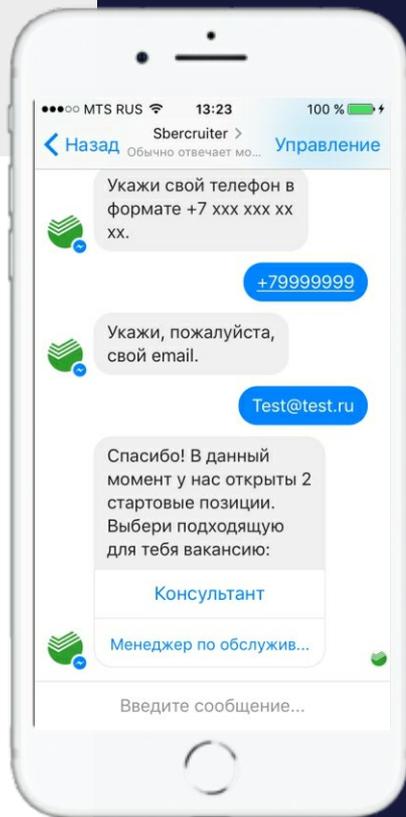
Автоматизирует рутинные  
процессы как заказ канцелярии,  
кофе и печенек, бронирование  
переговорных, оформление  
командировок



## Кадровая служба



Автоматизируйте рутинный процесс отбора кандидатов на массовые вакансии



## HR-бот



Автоматизирует процесс поиска и первичного отбора кандидатов



Снижает издержки на отдел кадров



Оказывает консультации потенциальным кандидатам

# Достижимые результаты



Наносемантика

40%

снижение нагрузки  
на колл-центр  
и онлайн-чат

x2

быстрее поиск  
информации

> 20%

посетителей сайта,  
в среднем, обращаются  
к чат-боту

> 20%

пользователей обращаются  
за консультацией к чат-боту  
повторно

x3,5

увеличение глубины  
просмотра сайта

до 96%

распознанных  
входящих запросов

# ЧАТ-БОТ НАНОСЕМАНТИКИ



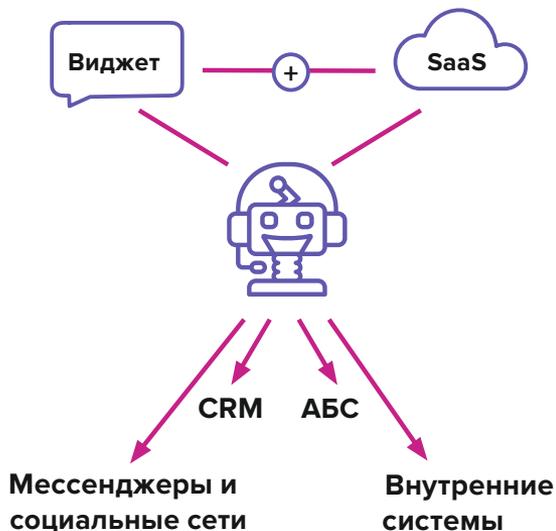
Наносемантика



# 1

## Техническое описание

Чат-бот компании Наносемантика – это классическое SaaS решение состоящее из двух частей — виджета и SaaS-части, которая представлена нашим собственным облачным сервисом.



- Чат-боты интегрируются с любыми внешними источниками данных (CRM, АБС и другие внутренние системы заказчика), а также с любыми внешними интерфейсами (мессенджерами, приложениями и др.)
- Работает с мессенджерами и соц.сетями: Facebook, WhatsApp, Telegram, Viber, Skype, Kik, Slack, WeChat, VEON, VK, OK, Instagram и др.
- Работает с платформами/ПО: AVAYA, Genesis, Zendesk, LiveTex, Skillaz, VCV и др.

**Наша система распознавания и синтеза речи основана на методах компьютерной лингвистики и нейросетевых технологиях.**

- работает в облаке и в периметре заказчика
- высокая скорость распознавания (15 сек. аудио за 0,5-1 сек.)
- возможна параллельная обработка нескольких голосовых потоков
- полностью кастомизируется под предметную область заказчика
- имеет дополнительные модули постобработки
- применение архитектуры BERT (обеспечивает синтаксическую связность)

### Решаемые задачи:



Перевод голоса в текст



Речевая аналитика



Голосовое управление



Идентификация по голосу

# 3

## Собственная база знаний

Около **100** типовых  
моделей диалога

**3611**  
сценариев диалога

**6** типовых моделей  
личности чат-бота



**5 230** словарей

Более **3 000 000**  
адаптивных вопросов

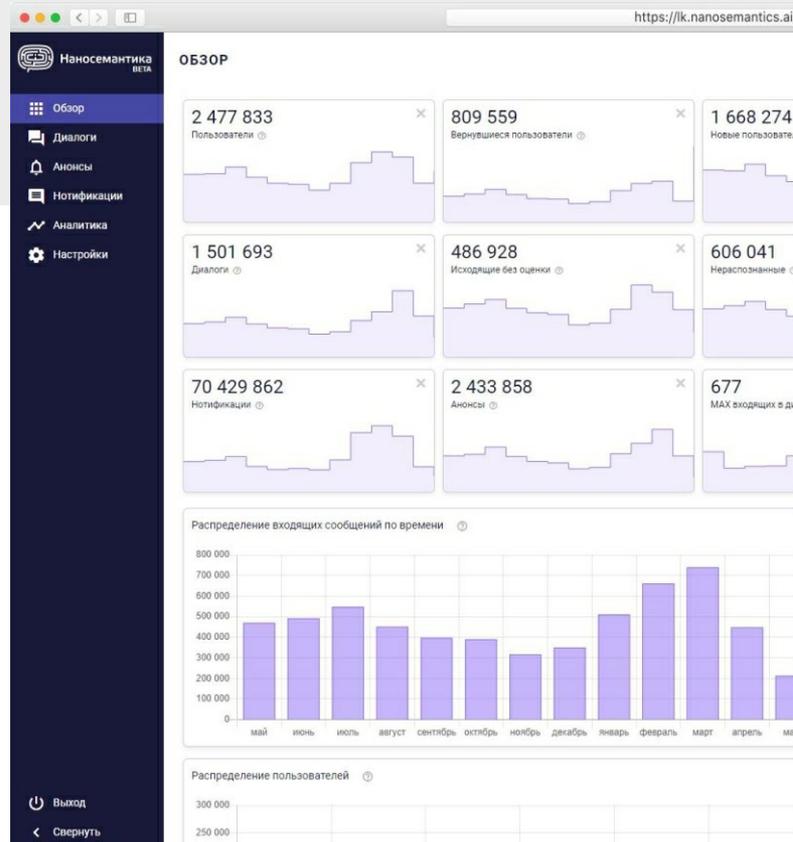
**13** языков

# 4

## Личный кабинет клиента

### Анализ чат-бота в Личном Кабинете клиента:

- Дашборд метрик с возможностью индивидуальной настройки
- Детальные отчеты по диалогам, пользователям и дополнительным опциям
- Управление уведомлениями и анонсами (уведомлениями)
- Фильтрация истории всех диалогов

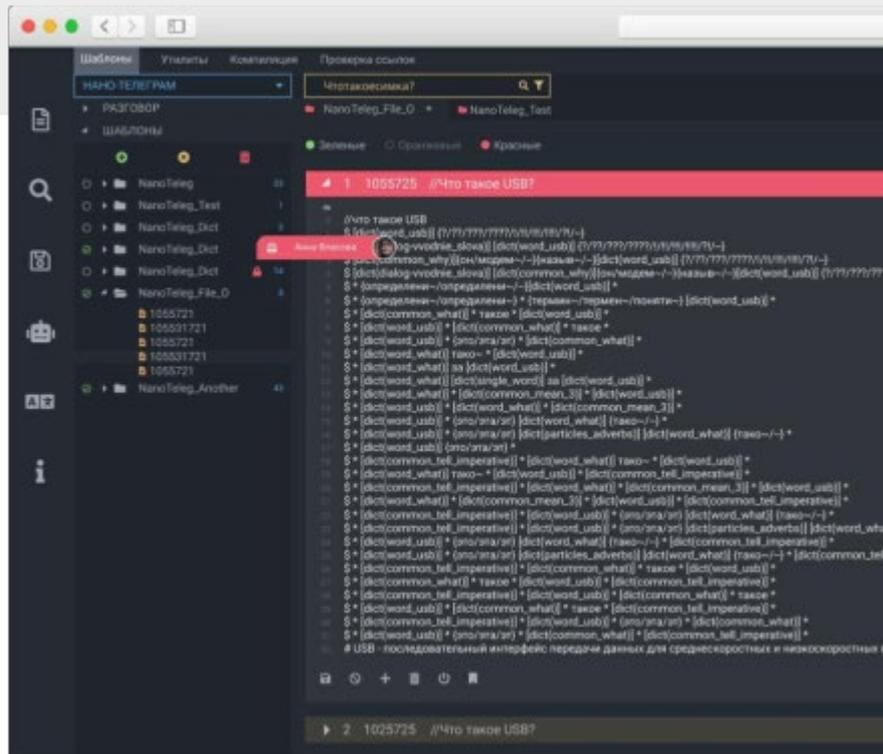


# 5

## Среда редактирования Базы Знаний

Понятный интерфейс для сотрудника любого профиля:

- Самостоятельное проектирование и мониторинг диалогов
- Тестирование чат-бота на стадии разработки
- Готовые наборы тематических шаблонов, словарей и сценариев
- Кастомизируемый интерфейс



# Процесс создания чат-бота

1

## Оценка проекта

- ✓ Сбор информации и заполнение брифа
- ✓ Анализ полученных данных
- ✓ Описание функциональности
- ✓ Расчет сроков и стоимости работ
- ✓ Экономическое обоснование

### Результат:

Оценили полезность бота для клиента, подготовили коммерческое предложение

2

## Разработка

- ✓ Разработка базы знаний
- ✓ Интеграции, установка платформы
- ✓ Внутреннее тестирование силами Наносемантики
- ✓ Внешнее тестирование силами Заказчика
- ✓ Устранение замечаний
- ✓ Сбор и разметка обучающих данных, обучение нейросетей

### Результат:

Запуск чат-бота в public (мессенджеры, сайт, приложения)

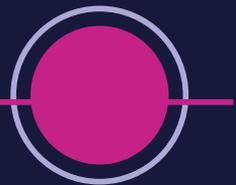
3

## Сопровождение

- ✓ Лингвистическое сопровождение (актуализация базы знаний чат-бота)
- ✓ Техническое сопровождение
- ✓ Ежемесячное предоставление отчетности
- ✓ Предоставление идей по развитию чат-бота

### Результат:

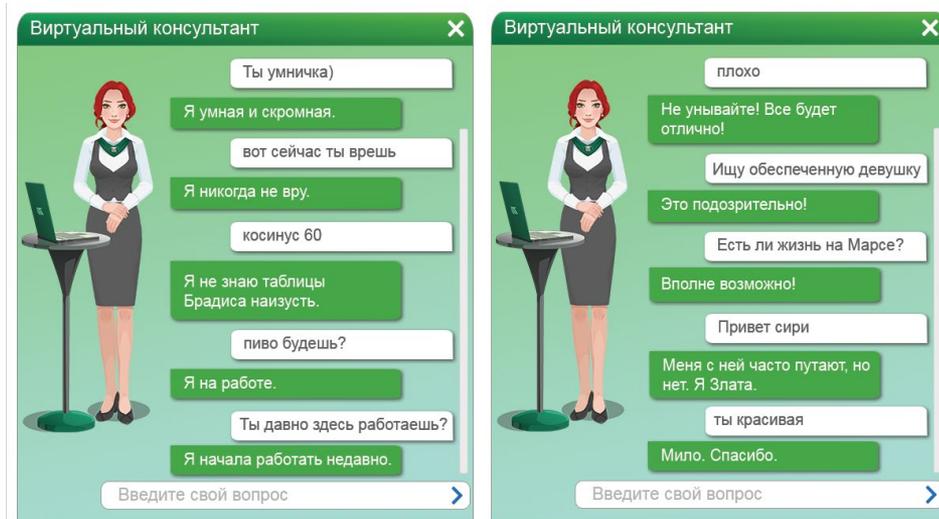
Real-time оценка эффективности, повышение конверсии, развитие проекта



# Кейс: Чат-бот Злата для Беларусбанка

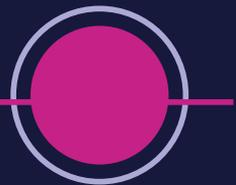
## Задача

Снижение нагрузки с сервиса онлайн-консультирования



## Результаты

- На 25% снизилось количество обратившихся клиентов к online-консультанту после внедрения чат-бота
- Обслуживает > 90 000 человек в месяц
- Распознает 88% запросов



# Кейс: чат-бот Мария (Красноярскэнергосбыт)

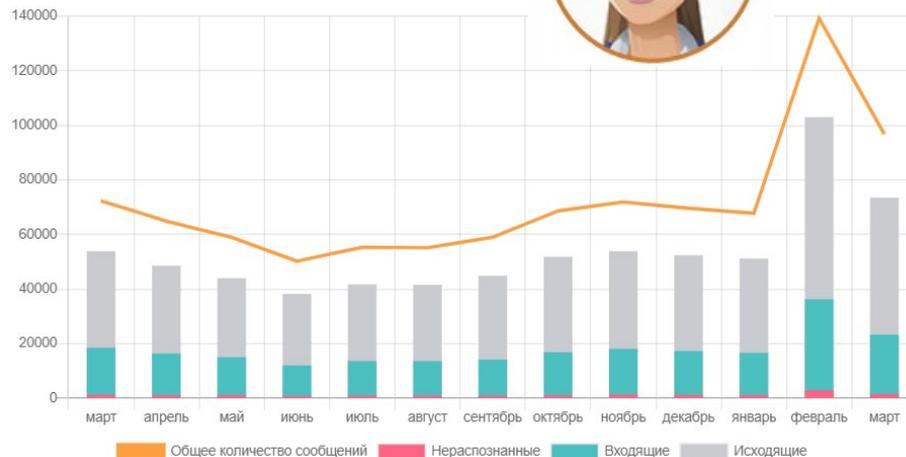
- ❑ Чат-бот распознает тематику обращения по ключевым словам и выдает пользователю соответствующую информацию.
- ❑ Чаще всего пользователи спрашивают про «Личный кабинет» и «Передачу показаний».
- ❑ Обращения активно поступают даже в ночное время.

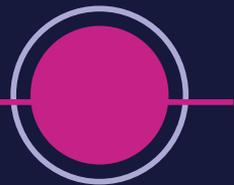
16,5%

пользователей  
в среднем повторно  
обращаются к чат-боту

47,6%

среднее количество  
переходов по ссылкам  
из диалогов





# Кейс: HR-бот для Сбербанка

## Задача

Ускорить процесс подбора кадров на вакансию.

СБЕРБАНК Подать заявку

Добрый день. Вас приветствует автоматический рекрутер Сбербанка России. Подскажите, как к Вам лучше обращаться?

Евгений

Евгений, подтверждаете ли Вы согласие на обработку персональных данных для продолжения интервью?

Да  
Нет

Да

Просим Вас ознакомиться с [redacted]. Подтверждаете ли Вы согласие на обработку персональных данных для продолжения интервью?

Да  
Нет

Да

Евгений, сообщите, пожалуйста, свою фамилию.

Введите ваш вопрос

Размещен в мессенджере Facebook (@Sbercruiter) и на отдельной веб-странице. Чат-бот осуществляет **анкетирование пользователей** на вакансию «**Менеджер по работе с клиентами**» с целью сбора данных и определения даты/времени собеседования.

- **>12** входящих реплик за один диалог
- **10.000** пользователей ежемесячно
- **2,5 мин** средняя продолжительность диалога



Наносемантика



# СПАСИБО ЗА ВАШЕ ВНИМАНИЕ

## Контакты:

**Александр Махов**

- Тел.: +7(495) 995-58-72
- Сайт: [nanosemantics.ai](https://nanosemantics.ai)
- Почта: [makhov@nanosemantics.ai](mailto:makhov@nanosemantics.ai)

